

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Struktur Penulisan Skripsi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Tradisi Sosiopsikologis	13
2.2 Teori Penetrasi Sosial	15
2.3 Komunikasi Interpersonal.....	18
2.4 Komunikasi Dokter Pasien	28
2.5 Teori Kepuasan.....	30
2.6 Rujukan Penelitian Terdahulu.....	38
2.7 Hipotesis.....	43
2.7 Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Desain Penelitian.....	45
3.2 Partisipan Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel	47

3.4	Instumen Penelitian	48
3.4.1	Quisioner	48
3.4.2	Studi Pustaka	49
2.4.3	Dokumentasi	49
3.5	Skala Pengukuran	49
3.6	Variabel Operasional	50
3.7	Uji Validitas	55
3.8	Uji Reliabilitas	58
3.9	Prosedur Penelitian	59
3.10	Jadwal Kegiatan Penelitian	60
3.11	Teknik Analisis Data	60
3.12	Garis Kontinum	61
3.13	Uji Asumsi Regresi Klasik	62
3.13.1	Uji Normalitas	62
3.13.2	Uji Korelasi	63
3.14	Analisis regresi Linier Berganda	64
BAB VI TEMUAN DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Temuan.....	65
4.1.1	Data Karakteristik Responden.....	65
4.1.2	Tingkat Komunikasi Interpersonal Dokter.....	69
4.1.2.1	Keterbukaan.....	69
4.1.2.2	Empati	72
4.1.2.3	Sikap Mendukung.....	74
4.1.2.4	Sikap Positif.....	77
4.1.2.5	Kesetaraan.....	79
4.1.3	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III	
	Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung	82
4.1.3.1	Investasi.....	82
4.1.3.2	Komitmen.....	84
4.1.3.3	Kepercayaan.....	86

4.1.3.4 <i>Comfort With Relational Diaclectics</i>	89
4.1.4 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung	93
4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	93
4.1.4.2 Uji Regresi Linier Berganda	94
1. Pengaruh Simultan (Uji-F).....	94
1.a Pengujian Hipotesis.....	94
1.b Koefisiensi Determinasi Simultan.....	97
2. Pengaruh Parsial (Uji-T).....	98
2.a Pengaruh Keterbukaan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)	99
2.b Pengaruh Empati (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	100
2.c Pengaruh Sikap Mendukung (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)	100
2.d Pengaruh Sikap Positif (X4) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	101
2.e Pengaruh Kesetaraan (X5) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	102
4.2 Pembahasan.....	103
4.2.1 Tingkat Komunikasi Interpersonal Dokter.....	103
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien.....	105
4.2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Kelas III Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung.....	106
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	107
5.1 Simpulan.....	107
5.2 Implikasi.....	108
5.1 Rekomendasi.....	109

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Populasi Pasien Kelas III di Rumah Sakit Hasan Sadikin	46
Tabel 3.2	Kriteria Bobot Nilai Penelitian	50
Tabel 3.3	Definisi Operasional Instrumen Penelitian	51
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas	55
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 3.6	Tabel Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 1	69
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 2	69
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 3	70
Tabel 4.4	Kategori Skor Sub Variabel Keterbukaan (X1).....	71
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 4.	72
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 5.....	72
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 6	73
Tabel 4.8	Kategori Skor Sub Variabel Empati (X2).....	73
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 7	74
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 8	75
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 9	75
Tabel 4.12	Kategori Skor Sub Variabel Sikap Mendukung (X3).....	76
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 10	77
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 11... ..	77
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 12... ..	78
Tabel 4.16	Kategori Skor Sub Variabel Sikap Positif (X4).....	78
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 13	79
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 14.....	80
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 15.....	80
Tabel 4.20	Kategori Skor Sub Variabel Kesetaraan (X5).....	81
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 16	82
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 17.....	82
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 18.....	83
Tabel 4.24	Kategori Skor Sub Variabel Investasi (Y1).....	83

Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 19	84
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 20	85
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 21	85
Tabel 4.28	Kategori Skor Sub Variabel Komitmen (Y2).....	86
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 22	86
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 23	87
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 24	88
Tabel 4.32	Kategori Skor Sub Variabel Kepercayaan (Y3).....	88
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 25	89
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 26	90
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Butir 27	90
Tabel 4.36	Kategori Skor Sub Variabel <i>Comfort with Relational Dialectics</i> (Y4)...	91
Tabel 4.37	Kategori Skor Variabel Komunikasi Interpersonal (X) dan Tingkat Kepuasan (Y).....	92
Tabel 4.38	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	94
Tabel 4.39	Hasil Uji Simultan.....	95
Tabel 4.40	Model Summary.....	97
Tabel 4.41	Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Komunikasi Interpersonal.....	22
Gambar 2.2	Fungsi Komunikasi Interpersonal yang Efektif.....	23
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1	Prosedur Penelitian.....	59
Gambar 3.2	Garis Kontinum	62
Gambar 4.1	Usia Responden.....	65
Gambar 4.2	Jenis Kelamin.....	66
Gambar 4.3	Dareah Asal.....	66
Gambar 4.4	Pendidikan Terakhir.....	67
Gambar 4.5	Pekerjaan.....	67
Gambar 4.6	Penghasilan Responden.....	68
Gambar 4.7	Garis Kontinum Sub Variabel Keterbukaan (X1).....	71
Gambar 4.8	Garis Kontinum Sub Variabel Empati (X2).....	74
Gambar 4.9	Garis Kontinum Sub Variabel Sikap Mendukung (X3).....	76
Gambar 4.10	Garis Kontinum Sub Variabel Sikap Positif (X4).....	79
Gambar 4.11	Garis Kontinum Sub Variabel Kesetaraan (X5).....	81
Gambar 4.12	Garis Kontinum Sub Variabel Investasi (Y1).....	84
Gambar 4.13	Garis Kontinum Sub Variabel Komitmen (Y2).....	86
Gambar 4.14	Garis Kontinum Sub Variabel Kepercayaan (Y3).....	89
Gambar 4.15	Garis Kontinum Sub Variabel <i>Comfort with Relational Dialectics</i> (Y4).....	91
Gambar 4.16	Garis Kontinum Variabel Komunikasi Interpersonal Dokter (X).....	92
Gambar 4.17	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	93
Gambar 4.18	Grafik Penerimaan Hipotesis Simultan.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabulasi Koding Variabel X dan Y
- Lampiran 4 Hasil Olah data Software SPSS
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 6 Uji Regresi
- Lampiran 7 Tabel Cek Plagiarisme
- Lampiran 8 Dokumentasi Foto
- Lampiran 9 Curriculum Vitae